

Psychologické aspekty nonverbální komunikace

The Psychological Aspects of Non-verbal Communication

Marek Janků

Bakalářská práce
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky
akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Marek Janků**
Osobní číslo: **A12095**
Studijní program: **B3902 Inženýrská informatika**
Studijní obor: **Bezpečnostní technologie, systémy a management**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Psychologické aspekty nonverbální komunikace**
Téma anglicky: **The Psychological Aspects of Non-verbal Communication**

Zásady pro vypracování:

- 1. Zpracujte rešerši literatury a pramenů, které se vztahují ke zpracovávanému tématu.**
- 2. Vymezte zkoumanou oblast (fenomenologie, etiologie) včetně sociálních a historických souvislostí.**
- 3. V praktické části analyzujte možnosti využití nonverbální komunikace v průmyslu komerční bezpečnosti.**
- 4. Vytvořte vlastní návrhy využití nonverbální komunikace v průmyslu komerční bezpečnosti.**
- 5. Práci vhodně doplňte fotodokumentací.**

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

1. BRABEC, František a kolektiv. Soukromé detektivní služby. 1. vyd. Praha: Eurounion, 1995. ISBN 80-858-5816-9.
2. LEWIS, David. Tajná řeč těla: [výklad, mimoslovní komunikace, porozumění signálům]. Praha: Fragment, 2002, 240 s. Harmonie duše a těla. ISBN 80-720-0611-8.
3. NAVARRO, Joe. Jak poznat, když vám někdo lže: příručka bývalého agenta FBI. 1. české vyd. Praha: Grada, 2013, 108 s. ISBN 978-80-247-5065-1.
4. SPURNÝ, Joža. Psychologie výslechu. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2010, 154 s. ISBN 978-80-7380-153-3.
5. TEGZE, Oldřich. Neverbální komunikace: [co vám prozradí lidské chování a jednání, a jak toho využít]. Vyd. 1. Praha: Computer Press, 2003, ix, 482 s. ISBN 80-251-0183-5.

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Mgr. Stanislav Zelinka

Ústav bezpečnostního inženýrství

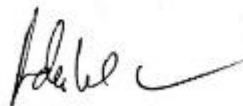
Datum zadání bakalářské práce:

6. února 2015

Termín odevzdání bakalářské práce:

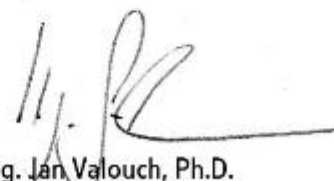
3. června 2015

Ve Zlíně dne 6. února 2015



doc. Mgr. Milan Adámek, Ph.D.

děkan



Ing. Jan Valouch, Ph.D.

ředitel ústavu

Příjmení a jméno: JANKŮ MAREK


Obor: BTSM

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové/bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové/bakalářské práce bude uložen na příslušném ústavu Fakulty technologické UTB ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji diplomovou/bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- beru na vědomí, že podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové/bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Ve Zlíně 29.5.2015



¹⁾ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47 Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

²⁾ zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

³⁾ zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRACT

Tato bakalářská práce poradí, jak číst nonverbální komunikaci a jak na správnou interpretaci jejich projevů. Tyto projevy mohou o jedinci prozradit jeho skutečné pocity nebo odhalit lež. Budou zde uvedeny mikrovýrazy, některé vybrané signály nonverbální komunikace i to jak odhalit lež bez znalostí těchto signálů. Kromě již zmíněného je v práci uvedeno co vlastně je tato komunikace a kde jí lze využít v průmyslu komerční bezpečnosti.

Klíčová slova: nonverbální komunikace, emoce, mikrovýrazy, gesta, pravda, lež, průmysl komerční bezpečnosti.

ABSTRACT

This bachelor thesis advise how to read non-verbal communication and how to correctly interpret their speeches. These speeches may reveal about the person's true feelings or reveal the lie. There will be listed micro expressions, some selected non-verbal communication signals and how to detect a lie without the knowledge of those signals. Besides the already mentioned in the work is specified there what that communication is and where to use this communication in commercial security industry.

Keywords: nonverbal communication, emotions, micro expression, gestures, true, false, commercial security industry

Poděkování, motto

Tímto by chtěl poděkovat své rodině a přátelům, kteří mě v této práci podporovali, ale i lidem kteří mi lhali. Bez nich bych neměl dostatečnou inspiraci. Chtěl bych poděkovat i vedoucímu mé bakalářské práce, PhDr. Mgr. Stanislavu Zelinkovi, za pomoc s bakalářskou prací a za ochotu. A v neposlední řadě Ivě Vrabcové a Nikole Janků za pomoc při opravách chyb a za celkovou pomoc při psaní bakalářské práce.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 OBECNĚ O NONVERBÁLNÍ KOMUNIKACI	12
1.1 LEŽ ZE SOCIÁLNÍHO POHLEDU	12
1.2 CO OBSAHUJE NONVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	13
1.2.1 Mimika	13
1.2.2 Gestika	13
1.2.3 Kinezika	13
1.2.4 Haptika	13
1.2.5 Vizika	13
1.2.6 Proxemika	14
1.2.7 Chronemika	14
1.2.8 Posturika	14
2 MIKROVÝRAZY A EMOCE	15
2.1 SMUTEK	16
2.2 RADOST	16
2.3 STRACH	17
2.4 ZNECHUCENÍ.....	18
2.5 VZTEK	19
2.6 PŘEKVAPENÍ	20
II PRAKTICKÁ ČÁST	21
3 PROJEVY NONVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	22
3.1 OČI	22
3.1.1 Zavřené oči.....	22
3.1.2 Zavřené oči a tření nosu.....	22
3.1.3 Zakrývání očí.....	23
3.1.4 Změna velikosti zornic.....	23
3.1.5 Zamrznutý pohled.....	23
3.1.6 Frekvence mrkání	24
3.2 NOS	24
3.2.1 Dotek na nos.....	24
3.2.2 Nosní dírky	24
3.2.3 Krčení nosu	25
3.3 ÚSTA	25
3.3.1 Kousání a olizování rtů	25
3.3.2 Velikost rtů.....	26
3.3.3 Špulení rtů	26
3.3.4 Koutek úst	26
3.3.5 Pohyby jazyku	26
3.3.6 Nadměrné zívání.....	26
3.3.7 Výrazné polknutí	27
3.4 ZBYTEK TVÁŘE A HLAVA	27
3.4.1 Nafouklé tváře	27

3.4.2	Tahání za obličej.....	27
3.4.3	Bubnování prsty na tvář.....	28
3.4.4	Povystrčená nebo zasunutá brada.....	28
3.4.5	Protahování krku.....	28
3.4.6	Červenání.....	29
3.4.7	Mírný náklon hlavy vs. ztuhlý krk.....	29
3.5	RUCE.....	29
3.5.1	Zvednutí ramene.....	29
3.5.2	Překřížené ruce.....	29
3.5.3	Stříška z prstů.....	30
3.5.4	Pohrávání si s věcmi.....	30
3.5.5	Sevřené ruce.....	30
3.5.6	Ruce v bok.....	30
3.5.7	Chybná nebo úplná absence gestikulace.....	31
3.6	NOHY.....	31
3.6.1	Zapřičené kotníky o nohy židle.....	32
3.6.2	Tření rukama o nohy.....	32
3.6.3	Zvednuté prsty na nohou.....	32
3.6.4	Prsty na nohou natočené dovnitř.....	33
3.6.5	Noha přes nohu.....	33
3.7	OSTATNÍ.....	33
3.7.1	Ztuhnutí.....	33
3.7.2	Nával horka.....	34
3.7.3	Zjišťování odezvy.....	34
3.7.4	Masáž, doteky, hlazení.....	35
3.7.5	Tiky.....	35
3.7.6	Výška hlasu.....	35
3.7.7	Bariéra.....	35
3.7.8	Náhlý odklon těla.....	35
4	NONVERBÁLNÍ KOMUNIKACE V PKB.....	36
5	ODHALENÍ LŽI.....	37
5.1	CO SLEDOVAT?.....	37
5.2	VHODNÉ OTÁZKY.....	37
5.3	POUŽITÍ V PRAXI.....	37
5.3.1	Odhalování průmyslové špionáže.....	37
6	MOŽNOSTI VYUŽITÍ NONVERBÁLNÍ KOMUNIKACE V PKB.....	39
6.1	DETEKTIVNÍ ČINNOST - INFORMÁTOR.....	39
6.2	DETEKTIVNÍ VYTĚŽOVÁNÍ.....	39
6.3	OSOBNÍ OCHRANA OSOB.....	40
6.4	PŘIJÍMACÍ POHOVOR.....	40
	ZÁVĚR.....	42
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	43
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	44
	SEZNAM OBRÁZKŮ.....	45

ÚVOD

Člověk je denně zahrnut informacemi. Bylo by úžasné, možná až trochu děsivé vědět, které informace jsou pravdivé a kterými se nás snaží jen někdo obelhat. A právě o rozpoznání lži je velká část této bakalářské práce. Bohužel neexistuje žádný univerzální signál, který by lháře odhalil. Nicméně i přes tento nedostatek lze lháře odhalit díky projevům jeho nonverbální komunikace. O tom jak tyto projevy využít je napsáno níže.

K pravdě pomocí nonverbální komunikace vede více cest. V práci jsou uvedeny tři z nich. Jedna z těchto cest jak odhalit lež pomocí nonverbální komunikace je pokládat správně formulované otázky a sledovat celkovou změnu chování. Tato metoda je založena na lsti a je schopna poměrně dobře rozpoznat lháře, v případě, že jistá situace již proběhla. Zatímco další dvě zmíněné metody pomohou odhadnout předpokládané reakce dotyčného a jeho pravé pocity. Jedná se o rozeznávání pocitů pomocí mimický výrazů, při čemž je v této kapitole uvedeno šest základních výrazů se stručně a přehledně uvedenými změnami oproti neutrálnímu. Poslední metoda zkoumá jednotlivé projevy komunikace beze slov. Pomocí ní lze určit aktuální duševní stav druhé osoby. K projevům, u kterých bylo možné zjistit vývojový nebo psychologický původ, byly tyto informace doplněny. Projevy jsou přehledně uspořádané podle výskytu na těle. U jednotlivých metod je uveden nejvhodnější způsob použití.

V této bakalářské práci bude probráno i využívání nonverbální komunikace v průmyslu komerční bezpečnosti (dále jen PKB), jak aktuálních, tak i nových možností využití.

Cíl práce byl vytvořit přehledný dokument, podle kterého se čtenář naučí rozeznat pravé pocity druhých osob nebo si dané signály díky přehlednosti dokáže dohledat. Z velkého počtu nonverbálních signálů byly vybrány ty nejpravděpodobnější. Cílem bylo také následně využít tyto signály v prospěch pracovníků PKB.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 OBECNĚ O NONVERBÁLNÍ KOMUNIKACI

Nonverbální komunikace, jak již název napovídá, neprobíhá verbálně neboli slovním projevem. I přesto, že je beze slov, je cennější než slova. Bez ní by vtip nebyl vtipem, ironie ironií, a když by chtěla žena svádět muže, musela by mu to říct narovinu. Svět by působil poněkud robotickým dojmem.

I když si to mnozí neuvědomují, nonverbální komunikaci vnímáme všichni, jen jí někteří umí lépe číst nebo ji lépe ovládat. Kdo si myslí, že ji neumí číst, tak ať si vybaví nějaký rozhovor se sympatickou osobou a popřemýšlí nad tím, jestli to byly opravdu slova, která tuto osobu zařadila právě mezi sympatické.

Díky této komunikaci beze slov nemusíme vždy spoléhat na to, že co nám řekla druhá osoba je pravda, můžeme si to ověřit sami. Ale nejde jen o odhalení lži, je hodně možností, kde uplatnit nonverbální komunikaci.

Je spousta možností jak oklamat detektor lži, od špendlíků v botě, přes vyvolávání negativních vzpomínek, až po uklidňující prášky. Teď by se mohlo ozvat mnoho odpůrců nonverbální komunikace s námitkou, že zakrýt výraz radosti nebo zabránit ruce aby nesáhla na nos, jde taky. Samozřejmě že jde, ale první problém nastává již při ovládnutí těla. Výraz štěstí se na zlomek sekundy objeví, než si jej uvědomíme a dokážeme překrýt jiným výrazem. Stejně tak musíme nějak zamaskovat pohyb, který již ruka započala. Nicméně i kdybychom dokázali těmto nonverbálním ukazatelům našich pocitů zabránit, vypadali bychom poněkud strnule. A koho by ani tohle nepřesvědčilo, tak ať si uvědomí jak těžké je dělat více věcí zároveň. Možná by šly uhlídat nohy nebo ruce před nechtěnými pohyby, ti lepší by možná k tomu zvládli i skrývat mimiku, ale už nemusí zvládnout uhlídat oči, polohu těla či jazyk.

Pro představu kam až sahá historie nonverbální komunikace, k počátkům verbální, bychom se museli vrátit přibližně 40 tisíc let v čase, ale u nonverbální by to bylo až o 14 milionů let. První vědeckou studii na dané téma napsal Charles Darwin roku 1872 a jmenovala se *The Expression of the Emotions in Man and Animals*. [1, 2]

1.1 Lež ze sociálního pohledu

Lidé se při lži bojí odhalení lži. Tohoto odhalení se bojí z důvodu označení za lháře ve společnosti, ale i odhalení pravdy. Lhář se bojí ztráty důvěry, kterou v něj má druhá osoba, proto je jednodušší lhát méně atraktivní osobě, než nejkrásnější holce v podniku, stejně tak jako je

snadnější zalhat cizí osobě, než blízkému člověku nebo uklízečce, než dominantnějšímu nadřízenému. Člověk, který lže, bude projevovat větší strach z odhalení, když i následky odhalení budou horší. [3]

1.2 Co obsahuje nonverbální komunikace

Nonverbální komunikace je široká škála projevů, patří zde mimika, gestika, haptika, intonace a spousta jiných.

1.2.1 Mimika

Pohyby obličejových svalů, které sdělují pocity ostatním lidem. Mimika může znázorňovat momentální psychický stav, ale i navyklý výraz v obličeji. [4]

1.2.2 Gestika

Jedná se o pohyby těla, které málo kdy nahrazují řeč, obvykle ji pouze doprovázejí. Gesta vyjadřují slova, nebo i celé fráze. [1]

1.2.3 Kinezika

Nezáměrné pohyby částí těla, které na rozdíl od gest, nemají žádný význam. Tyto pohyby jsou individuální a lze podle těchto pohybů osobu rozeznat. Při odhalování lži je důležité počítat s těmito pohyby, jako s běžným chováním dotyčného. [4]

1.2.4 Haptika

Komunikace pomocí doteků. Doteky jsou velmi silně spjaty s emocemi, proto bychom si měli dávat pozor na to, kdy je vhodná doba je použít. Mohou zanechat jak kladné, tak i negativní spojení s dotýkající se osobou. Důležité je i to, kde na tělo je dotek směřován, ne všechna místa jsou povolena všem. [1]

1.2.5 Vizika

Směr, charakter, ale i délka pohledu, tohle vše tvoří komunikaci očima. Je zde ještě jeden faktor, který ale nedovedeme ovládat, jedná se o rozšíření zornic, ty jsou rozšířené třeba v případě zamilovanosti, nebo užití drogy. [1]

1.2.6 Proxemika

Vzdálenost dvou osob při komunikaci. S Proxemikou souvisí osobní zóny, při čemž i ty jsou v nonverbální komunikaci velmi důležité. Narušení zóny, do které daná osoba neměla přístup, může být vykládáno jako agrese a držení si velkého odstupu si lze interpretovat tak, že dotyčný nestojí o blízké přátelství. [4,5]

1.2.7 Chronemika

Rozebírá využití a strukturování času při rozhovoru vzhledem k druhým osobám, při čemž čas si lze představit jako dar. Čím více ho člověk daruje, tím větší náklonnost projevuje. Ale nejde jen o to dlouho vyprávět, jde i o to dát druhé osobě prostor pro odezvu. [4]

1.2.8 Posturika

Postoj a poloha těla tvoří komunikaci zvanou Posturika. Tato poloha je důležitá jak vzhledem k druhému tělu, kde prozrazuje vztah k partnerovi, tak i při čtení samotné osoby, kdy postoj, hrbení se, poloha končetin a jiné mohou prozradit emoční stav, postavení ve společnosti a spoustu jiných věcí. [4]

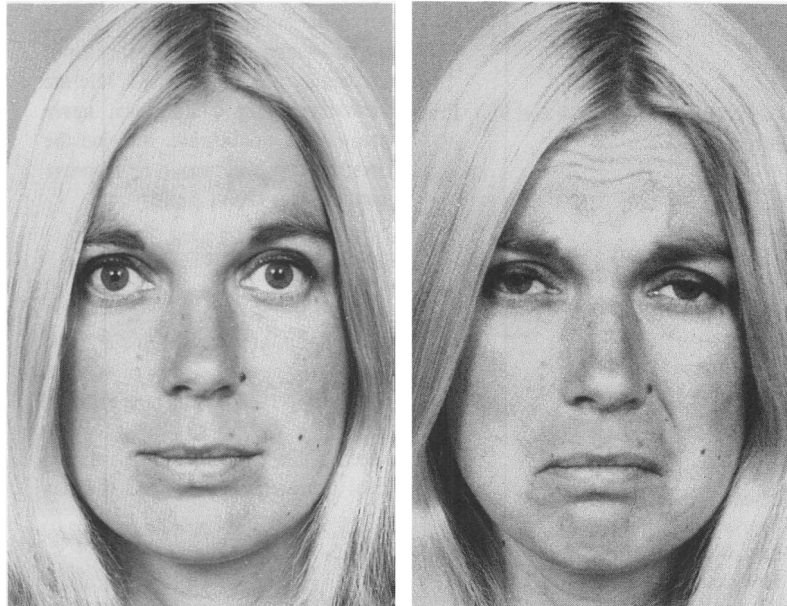
2 MIKROVÝRAZY A EMOCE

Mikrovýrazy jsou emoce projevené ve velmi krátkém čase. Proto začátečníky je dobré pořídít videozáznam a po rozhovoru si ho projít, zastavit záznam u mikrovýrazu a určit konkrétní význam. Vzhledem k tomu, že mikrovýraz trvá jen 1/4 až 1/5 sekundy, je velmi těžké ho zfalšovat. Důvodem proč k tomuto krátkému projevu emocí dochází, je podvědomý projev opravdové emoce, který se následně snaží osoba zakrýt jiným výrazem. Lidé s poškozením pyramidálního nervového systému dokáží projevovat emoce pouze podvědomě, tito lidé tudíž nedokážou svou emoci následně zamaskovat. Naopak lidé trpící Parkinsonovou chorobou nebo lidé s jinou poruchou extrapyramidálního systému, nedokáží projevovat podvědomé emoce, ale dokáží tyto emoce projevovat vědomě, což z nich teoreticky dělá dokonalé lháře. Dále pak některé níže zmíněné změny vůči neutrálnímu výrazu se nemusí projevovat. Malé děti nebudou mít vrásky, stejně tak jako u starých lidí nám povislá kůže kolem očí znemožní rozlišit, zda mají víčka napjatá či nikoliv. [6, 7]

Projevy jednotlivých emocí jsou lidem vrozené, to bylo prokázáno navštívením kmenů, do kterých předtím nevstročil cizinec. Tyto kmeny používaly totožné mimické projevy ve spojení s danými emocemi a bylo zjištěno, že dokonce i primáti mají základní projevy emocí shodné s lidskými. [8]

Zde jsou uvedeny základní emoce s vypsáními změnami vůči základnímu výrazu, aby bylo možné snadno a rychle určit, o jakou emoci se jedná. Těchto projevů si v běžné komunikaci lze všimnout samostatně nebo si lze všimnout jejich různých kombinací, jako je například spojení radosti a překvapení. [7]

2.1 Smutek



Obr. 1. Neutrální výraz v porovnání s výrazem smutku. [7]

Změny oproti základnímu výrazu:

- Koutky rtů jsou dole nebo se třesou rty.
- Oči jsou přivřené a vnitřní koutky očí směřují vzhůru.

Třesení rtů znázorňuje silnou úzkost, dotýčný tak působí dojmem, jakoby se měl co chvíli rozbřechet. [7]

2.2 Radost



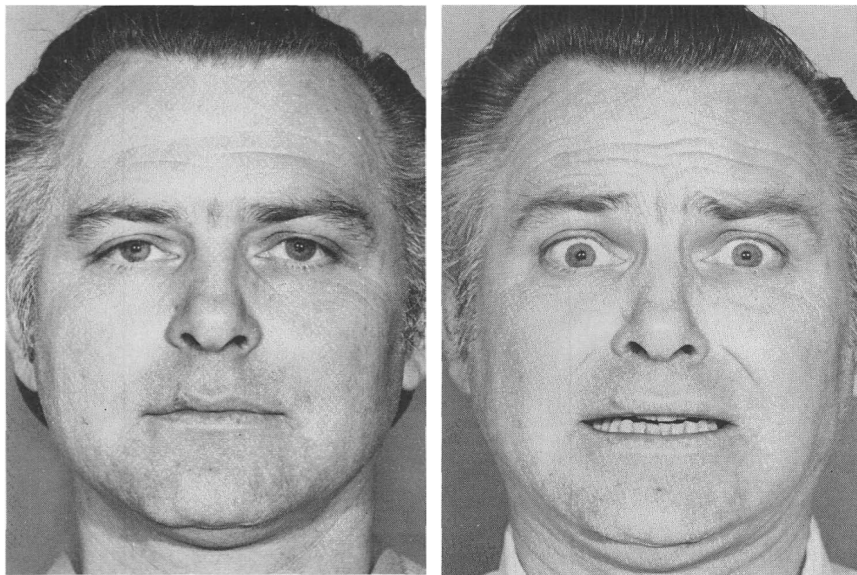
Obr. 2. Dva výrazy radosti. [7]

Změny oproti základnímu výrazu:

- Zvednuté obočí.
- Rty jsou uvolněné a zavřené se zvednutými koutky nebo otevřené, ukazující horní řadu zubů.
- Tváře jsou zvýšené.
- Pohled není strnutý.
- Dolní víčka mohou být zvýšená, ale ne napjatá a pod nimi mohou být (jsou)patrné malé vrásky.
- Vrásky směřující od koutků očí ven.
- Vrásky vedoucí od nosu, kolem úst.

V případě falešného úsměvu, ten lze rozpoznat pomocí absence vrásek u očí, je pravděpodobné, že dotyčný něco skrývá. [6, 7]

2.3 Strach



Obr. 3. Neutrální výraz v porovnání s výrazem strachu. [7]

Změny oproti základnímu výrazu:

- Obočí je přiblížené k sobě, mírně vystouplé a narovnané.
- Oči hodně otevřené a sledují okolí, spodní víčka jsou napjatá a tažená nahoru, horní natažená směrem vzhůru.
- Roztáhlé nosní dírky.
- Ústa jsou buď sevřená a stažená dozadu nebo jsou otevřená a rty jsou mírně napjaté.

Oči jsou hluboce otevřené, abychom si hlídali prostor kolem nás. Nosní dírky jsou rozšířené, z důvodů většího přísunu kyslíku do svalů, pro případný útěk. [7]

2.4 Znechucení

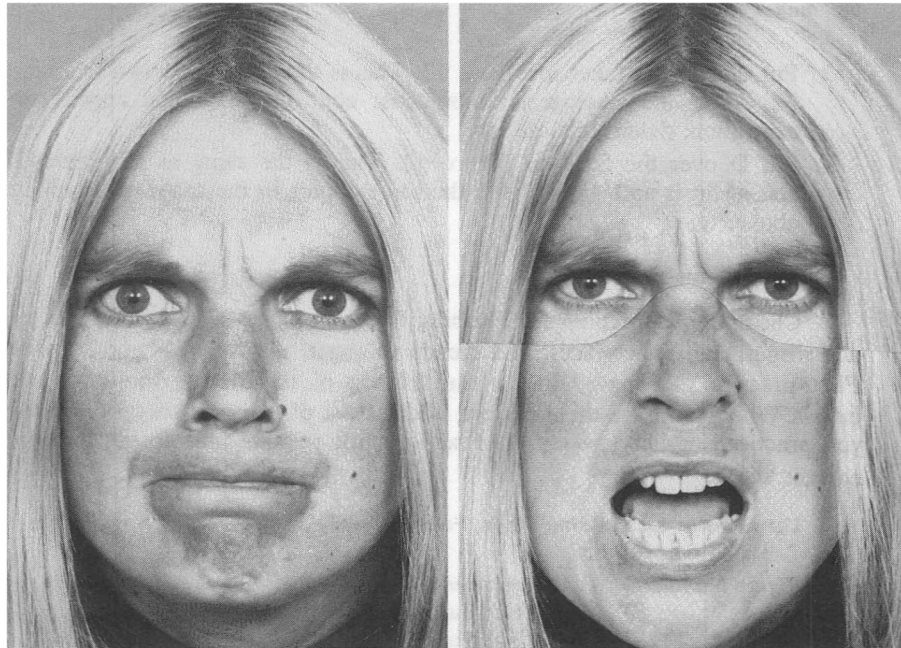


Obr. 4. Neutrální výraz v porovnání s výrazem znechucení. [7]

Změny oproti základnímu výrazu:

- Obočí je mírně sníženo.
- Spodní víčka jsou tlačena směrem vzhůru.
- Pokrčený nos – vrásky na nose.
- Horní ret je zvednutý, spodní může být buď zvednutý a tlačít na horní nebo sníženo, ale povystrčený dopředu. [7]

2.5 Vztek



Obr. 5. Dva výrazy vzteku. [7]

Změny oproti základnímu výrazu:

- Obočí je níže a sjednocené, mezi obočím jsou vertikální vrásky.
- Oči mají pronikavý pohled.
- Nosní dírky mohou být rozšířené.
- Horní a dolní víčka jsou napjatá.

U úst existují dvě varianty, buď jsou rty otevřené s napjatými rty a viditelnými zuby nebo jsou rty pevně sevřené a narovnané nebo s koutky směřujícími dolů. [7]

2.6 Překvapení



Obr. 6. Neutrální výraz v porovnání s výrazem překvapení. [7]

Změny oproti základnímu výrazu:

- Dlouhé horizontální vrásky na čele.
- Zvednuté a roztažené obočí.
- Dolní víčka jsou uvolněná a horní zvednutá - oční bělmo jde vidět nad duhovkou, v závislosti na otevřených ústech může být bělmo vidět i pod duhovkami.
- Otevřená uvolněná ústa. [7]

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 PROJEVY NONVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

V některých případech nestačí pouze vědět, zda dotazovaný lže, nebo ne. Jsou případy, kdy je potřeba určit jeho pocity, zjistit nad čím přemýšlí nebo předpovědět, co bude následovat.

Je důležité brát veškerou nonverbální komunikaci v kontextu a tím vyloučit, že dané gesto nebylo jen obyčejné poškrábání na nose z důvodu alergie. Jiná gesta zase mohou být obvyklým chováním jedince, proto je podstatné veškerá gesta porovnávat se základním chováním dané osoby, neboli chováním kdy tato osoba není pod jakýmkoliv tlakem emocí. [5]

Jsou čtyři vhodné příležitosti, kdy lze lež nebo to, že dotyčný něco skrývá odhalit. První možnost odhalit lež se nám naskytne během doby, kdy pokládáme otázku. Druhou možnost máme ve chvíli, kdy dotazovaný uvažuje nad tím, co odpoví. Třetí šanci dostaneme při odpovídání dotazované osoby. Poslední čtvrtá možnost přichází po zodpovězení otázky, zde je důležité dát chvíli dotazovanému prostor, aby se projevil jeho případné uklidňující formy chování. Při dotazování je podstatné, aby osoba nebyla nařčena ze spáchání činu, mohlo by to ovlivnit její myšlení a projevy, jako třeba agrese nebo odpor by byly směřovány na nás a vůbec by nemusely souviset s činem. [5]

3.1 Oči

Odhalování skutečných pocitů a úmyslů z očí a jejich nejbližšího okolí.

3.1.1 Zavřené oči

Jestliže dotazovaná osoba zavře na delší dobu oči, jde o blokující chování, které si lze vyložit jako nelibost, obavy nebo starosti. Z psychologického hlediska by se to mohlo brát jako takový chtěný útek někam jinam. U malých dětí si lze povšimnout chování, při němž zavřou oči a myslí si, že jsou schované. [5]

3.1.2 Zavřené oči a tření nosu

Jde o stejný signál zavřených očí, jak již bylo zmíněno, ovšem teď je obohacen o uklidňující chování. Stále vyjadřuje negativní emoce, jako jsou nelibost, obavy, či nejistota, ovšem teď je zde patrná i úzkost. [5]

3.1.3 Zakrývání očí

Náhlé překrývání očí rukou nebo prsty vypovídá o negativních emocích, obavách nebo nedostatku sebedůvěry. Jedná se opět o blokuující signály a stejně jako u předchozích dvou signálů i tohle to chování představuje touhu nebýt na onom místě. Jako by tímto dotazovaný říkal „Nechci to vidět“. [5, 8]



Obr. 7. Zakrývání očí. [9]

3.1.4 Změna velikosti zornic

Když člověk vidí něco, co se mu líbí, hned se mu rozšíří zornice. V opačném případě, když vidí něco, co se mu nelíbí, zorničky zmenší. Tento efekt platí nejen, když je objekt spatřen, ale i v případě kladných či při zúžení záporných emocí. Zornička se takto chová z důvodu případného útěku v případě zúžení, kdy díky zúžení zorničky jsme schopni lépe zaostřit. Naproti tomu u rozšíření je snaha nezaostřovat tak moc, ale vidět co nejvíce. Rozšíření zornic může doprovázet i zvednuté obočí do oblouku nebo co nejvíce otevřené oči, při čemž jde o to, aby přijímaly více světla. Výhodou je, že tento jev nemůže člověk nijak ovlivnit a nevýhodou, že může být vyvolán zdrojem světla, proto je dobré vnímat pouze okamžitou změnu a brát ohled na měnící se zdroje světla. [5, 9]

3.1.5 Zamrznutý pohled

Na první pohled se osoba zdá zamrznutá, její pohled je upřený stále na jedno místo, nereaguje na vnější podmínky ani informace. Při tomto chování osoba nad něčím hluboce

přemýšlí, hledá východisko ze situace nebo si vybavuje, co udělala špatně a přemítá si to v hlavě. Jestliže takové chování se projeví u osoby, se kterou je probírán konkrétní trestný čin, je pravděpodobné, že ho způsobila, nevinná osoba by neměla proč nad situací tak úporně přemýšlet. [5]

3.1.6 Frekvence mrkání

U většiny lidí se při stresu, velkém napětí nebo nervozitě zvýší frekvence mrkání. Samozřejmě každý může mrkat jinak rychle a dalšími ovlivňujícími faktory jsou vlhko a světlo, ale obvykle je počet mrknutí mezi 6 až 12 mrknutími za minutu. Pro správné rozeznání je podstatné sledovat změnu této frekvence od normálního stavu. Tenhle signál sice neprozradí rovnou, zda dotyčný lže, ale jestliže se projeví po jednoduchých otázkách, při kterých by člověk neměl být ve stresu, indikuje to potencionální lež. [5]

3.2 Nos

Nos je velmi často využíván při lži, ovšem není to pouze lež, co lze pomocí něj odhalit, ale o tom už v následujících podkapitolách.

3.2.1 Dotek na nos

Jemný dotek na nose prozrazuje, že to co dotyčný právě hovoří, není pravda. Má více podob, ale základem je vždy ruka směřující k ústům ve snaze je zakrýt, která v poslední chvíli změní směr, což může vypadat, jako poškrábaní na nose, nikoliv však tak silně, jako by nos dotyčného svědčil nebo jen částečné překrytí úst několika prsty. Tento projev je modifikovaným gestem z dětství, kdy si děti při lži zakrývaly ústa dlaněmi ve snaze „chytit“ ty nepravdivá slova. V dospělosti si pak lidé uvědomují, co chce ruka udělat a snaží se to zamaskovat přesměrováním pohybu na jinou blízkou část úst. [5, 8]

3.2.2 Nosní dírky

Nosní dírky se rozšiřují před fyzickou činností z důvodu, aby lépe zásobily tělo kyslíkem. Osoba v takovém případě může začít utíkat, udeřit do stolu nebo napadnout osobu. Ne vždy musí toto chování vyústit ve fyzickou činnost, může se jednat o příznak hněvu a i když je hněv úzce spojen násilím, může ho osoba potlačit a vyhnout se fyzické akci. [5]

3.2.3 Krčení nosu

Krčení nosu je vždy negativní reakce, jde o velmi jasný ukazatel odporu či nelibosti. Tento signál je již zahrnut u emocí, ovšem snadnější je zaregistrovat krčící se nos, než celý mimický výraz. Jak již bylo zmíněno, jedná se o projev emocí a lze si tohoto signálu v podobě odporu všimnout, třeba v jídelně, kdy děti dostanou jídlo, které jim nechutná, nebo vypadá už od pohledu nestravitelně. [5]



Obr. 8. Krčení nosu. [9]

3.3 Ústa

Když se řeknou ústa, tak jedna z prvních věcí, která lidi napadne, jsou slova. Ovšem zde se podíváme na to, co dokážou o člověku prozradit beze slov.

3.3.1 Kousání a olizování rtů

Patří k uklidňující formě chování a vyskytuje se, je-li dotazovaná osoba pod tlakem, cítí úzkost, nebo když se něčeho obává. Kousání rtů nahrazuje cucání palce z brzkého mládí, oba dva tyto projevy stresu provádějí nervovou stimulaci v oblasti úst. Kromě stresu může ke kousání rtů docházet i v případech, kdy osoba chce říct svůj názor, ale nedovolují to okolnosti nebo při rozzlobení, ale v takovém případě jsou zřetelné i jiné signály agrese. S olizováním rtů se lze setkat například u studentů, kteří se nepřípravili na test, u tohoto signálu je nutno brát v potaz, že jedinec může mít suché rty. Ovšem navlhčené rty ženy používají i při flirtování, kdy (podle autora Davida Lewise) mají znázorňovat ženské pohlavní orgány. [5, 8]

3.3.2 Velikost rtů

Podobně jako u velikosti zorniček i rty se zvětšují a zmenšují podle emočního stavu. Jestli se objem rtů zvětší a rty jsou uvolněné je to projev klidu a spokojenosti. V případě zúžení rtů se jedná o negativní pocity, jako jsou úzkost, strach, obavy nebo nízké sebevědomí. Sevřené rty znázorňují shodné pocity jako u malých rtů, ovšem u malých rtů je velikost ovlivněna prokrvením, zde velikost ovlivní osoba sevřením. Sevření rtů využívají také lupiči, při obhlížení potencionálního místa činu, pro snížení hladiny vnitřního napětí. [5]

Zatáhnuté rty na rozdíl od zmenšených rtů jsou tvořeny vcucnutím rtů do úst a následně jemným sevřením zubů. Představují velké obavy nebo vysoký stupeň úzkosti. [5]

3.3.3 Špulení rtů

Jestliže dotazovaný nesouhlasí s něčím, co mu bylo řečeno, může špulit rty. Jedná se o velmi zřetelný signál nesouhlasu. [5]

3.3.4 Koutek úst

Dýchání koutkem úst značí úzkost, strach, popřípadě obavy. Jedinec má přitvřený koutek úst a intenzivně přes něj dýchá, tím vydává charakteristický zvuk. Větší část rtů je při tomto signálu značného napětí sevřena. [5]

3.3.5 Pohyby jazyku

Třením jazyka o zuby nebo o dásně snižuje dotazovaný hladinu stresu, může se jednat o tření s otevřenými či zavřenými ústy. Tenhle signál lze vidět pod rty v případě, že dotyčný tře o vnější stranu zubů. Lidský jazyk je citlivý a těmito opakujícími se pohyby dochází ke snižování napětí. [5]

O zmírnění napětí můžeme mluvit i v případě, kdy osoba vyvíjí jazykem déle trvající tlak na vnitřní stranu tváře. V případě této formy chování je velmi vysoká pravděpodobnost, že se dotazovaný dostal do problematické situace nebo se něčeho obává. [5]

3.3.6 Nadměrné zívání

Zívání je účinný nástroj pro zmírnění stresu a zároveň pomáhá zvlhčit ústa. Zvlhčení je způsobeno pozitivním účinkem zívání na slinné žlázy. Což je další pomoc při stresových situacích. Stres, strach či napětí mohou vyvolávat sucho v ústech. Nadměrné zívání bychom

měli brát s jistým nadhledem a povšimnout si, jestli dotyčná osoba předtím zívala stejně často nebo se interval zívání skokově snížil. [5]

3.3.7 Výrazné polknutí

Tohle to polknutí je velmi výrazné, lze si ho všimnout v komediálních filmech, kdy herci tímto polknutím zdůrazňují „v jak velkém problému jsou“. V reálném životě nám tento signál prozradí, že dotyčný se nachází v obzvláště stresující situaci nebo prožívá něco nepříjemného či nebezpečného. Polknutí jde poměrně snadno vyzorovat na krku. [5]

3.4 Zbytek tváře a hlava

Kromě mimiky můžeme na tváři rozeznat lež i jinak, zde jsou některé z možností.

3.4.1 Nafouklé tváře

Dotyčný vydechuje s nafouknutými tvářemi, což vypovídá o stresu. Jde o uklidňující chování a proto je velmi důležité, brát tohle chování v kontextu, nebo ve spojení s jinými signály. Dotazovaný na konci výslechu se může pomocí tohoto vydechnutí pouze snažit vypustit nahromaděný stres během dotazování. [5, 8]



Obr. 9. Nafouklé tváře. [9]

3.4.2 Tahání za obličej

Obličej je dost citlivé místo na lidském těle a jakékoliv tahání, mačkání či škrábání pomáhá, jestliže se dotyčný ocitne pod tlakem. Nejčastěji vyhledávána místa jsou ušní boltce, vousy nebo žlábek nad horním rtem pro tahání či mačkání a pro škrábání, popřípadě

hlazení to je čelo a líce. Kromě tváře jsou i jiná citlivá místa na těle, které taktéž odbourávají stres, ovšem obličej je jedno z nejdostupnějších míst. [5, 9]

3.4.3 Bubnování prsty na tvář

Gesto, kterým dotazovaný dává najevo nudu. Může jít i o zmírňování napětí, ale v takovém případě se k tomuto signálu připojí i další formy opakujícího se chování, například poklepávání na stůl. [5]

3.4.4 Povystrčená nebo zasunutá brada

Povystrčená neboli pozvednutá brada naznačuje velkou sebejistotu, nadřazenost či dobrou náladu. Jedná se o nonverbální signál vytvořený kulturou a vyskytuje se především u Evropanů, obecně se s tímto výrazem lze setkat u velmi narcistických a arogantních jedinců. Chovní popírající gravitaci, jako je zvednutý nos, brada nebo vzpřímená ramena jsou celkově projevy sebejistoty. [5, 9]

Zastrčení brady je formou ústupu, prozrazuje nízkou sebedůvěru nebo obavy o sebe samotného. [5, 9]



Obr. 10. Povystrčená a zasunutá brada. [9]

3.4.5 Protahování krku

Jestliže k tomuto chování dojde při odpovídání dotazovaného, je vysoká pravděpodobnost, že dotyčný lže. Protahování krku pomáhá zmírnit napětí a uklidňuje. Lhář se tímto signálem snaží snížit nahromaděné napětí způsobené stresem z odhalení. [5]

3.4.6 Červenání

K tomuto stavu dochází v případě lhaní, nebo jestliže se dotyčný cítí ohrožen či nejistý, což nám může napovědět, že tuto osobu něco trápí. Červenání je jeden ze signálů, které nelze ovlivnit vůlí. Mimo již zmíněné faktory vyvolávající tento stav vede k červenání i stud. [5]

3.4.7 Mírný náklon hlavy vs. ztuhlý krk

Náklon hlavy značí srdečnost nebo doslova náklonnost k druhé osobě. Dochází k němu v případě, že dotyčný naslouchá a cítí se pohodlně. Tato forma chování vytváří pozitivní dojem, což se hodí třeba v případech, kdy chcete zapůsobit na první schůzce nebo někoho žádáte o laskavost. Ovšem taktéž to může být zneužito proti nám. [5, 8]

Nejvhodnější doba, kdy vyhlížet ztuhlý krk je po položení otázky. Ztuhnutí krku se projevuje po předložení informací, když se cítí dotyčný v ohrožení nebo v případech, kdy jej slovo, popřípadě čin takřkajíc „zasáhne“. [5]

3.5 Ruce

Je spousta signálů řeči těla, které souvisí s rukama, některé již byly zmíněny při rozebírání gest v oblasti tváře, jiné samostatné byly zařazeny zde.

3.5.1 Zvednutí ramene

Jestliže dotazovaný při odpovídání na otázku zvedá rameno, prozradí nám to o něm, že tomu co tvrdí sám nevěří. Tohle gesto je modifikované gesto zvednutí obou ramen, které taktéž poukazuje na nejistotu nebo pochyby dotazované osoby. Z psychologického hlediska jde u zvednutí obou ramen o takzvaný želví efekt, kdy se osoba snaží ukrýt v otevřeném prostoru. [5]

3.5.2 Překřížené ruce

Překřížené ruce, by měly podle knihy Tajná řeč těla znamenat blokuující gesto, ovšem v druhé citované knize je to jinak. Jestliže pomineme překřížení rukou kdy je to dotyčné osobě pohodlné, tak se může jednat o uklidňující chování. Což se vzhledem k objímání těla zdá pravděpodobnější, neboť objímání uklidňuje. Oproti pozici, kdy je nám křížení rukou příjemné, při utěšování ruce ztuhnou a tím obejmou hrudník silněji. [5, 8]

3.5.3 Stříška z prstů

Stříška tvořená rukami s roztáhlými prsty, jejichž konečky se dotýkají, znamená sebejistotu. Tohoto gesta si lze všimnout u úspěšných a vlivných lidí. V případě spjatých prstů s vystrčenými ukazováčky, které tvoří stříšku, se jedná o modifikaci střížky se všemi prsty. Ale stříška z ukazováčků je skromnější a představuje tak menší míru sebejistoty. [5]



Obr. 11. Stříška z prstů. [10]

3.5.4 Pohrávání si s věcmi

Pohrávání si s věcmi je jeden ze způsobů, jak zmírnit nervozitu. Tohoto signálu si povšimne i laik a je velmi používaný. Dotyčný si může hrát s tužkou, přívěškem či zipsem, otáčet v ruce mobil nebo tvořit kuličku z papíru, možností je spousta. Ovšem to neplatí pro případ, kdy dotyčný na mobilu něco dělá, v takovém případě se jedná spíše o projev neúcty anebo opovržení. [5]

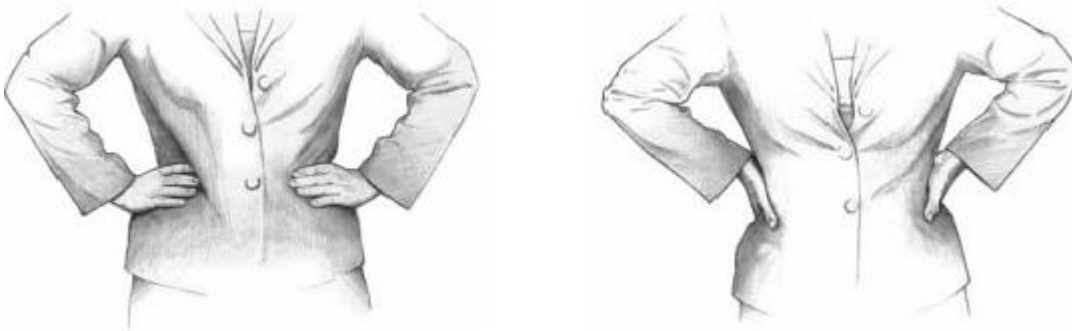
3.5.5 Sevřené ruce

Jedná se o signál obav, pochybnosti, úzkosti či nejistoty. Podle síly sevření rukou můžeme odhadnout intenzitu. Pokud se sevření chabé, nejde nejspíš o moc vážnou situaci, jestli se však objevují na rukou, nebo prstech bílá a červená místa, je míra stresu hodně vysoká. [5]

3.5.6 Ruce v bok

Zde jsou dvě varianty. Jestliže má dotyčný ruce v bok s palci vzadu, vyjadřuje tím svou dominanci či teritoriální chování. Tohoto chování si lze povšimnout při rozhovoru šéfa firmy a jeho zaměstnance, v případě že je šéf rozzlobený. [5, 10]

V případě rukou v bok s palci směřujícími dopředu se jedná o zvědavost. Tuto polohu rukou mohou mít svědci případu, při předložení fotek z místa činu. Jsou přirozeně zvědaví, co na nich je. Zatímco pachatele fotky z místa činu děsí, je tedy pravděpodobné, že se bude držet dál, jestliže použije pozici s rukama v bok, dá palce dozadu. [5]



Obr. 12. Ruce v bok s palci dozadu a dopředu. [10]

3.5.7 Chybná nebo úplná absence gestikulace

Jak již bylo v práci zmíněno, gestikulace slouží k doplnění verbální komunikace. Využíváme ji k ukazování směru, jestli chceme malé nebo velké pivo v hospodě nebo třeba naznačujeme tvar předmětu. V případě že nám někdo tvrdí, že ten předmět byl kulatý, ale rukama naznačuje hranatý, jsou dvě možnosti. Buď dotyčný neumí správně názvy tvarů těles, nebo lže. Přestože dotyčný tvrdil, že byl předmět kulatý, myslel na skutečnou podobu, neboli na hranatý předmět a mozek jeho rukám tuto informaci předal. [5]

U vymyšlených příběhů je o mnoho těžší zapojit do vyprávění i gestikulaci, protože jsme tento příběh neprožili. Joe Navarro ve své knize, vypráví o chybějící gestikulaci u podezřelých, kteří nakonec byli za své činy usvědčeni. Podezřelí tvrdili, že se jednalo o sebeobranu, ale při vyprávění jim sem tam chyběla gestikulace. Tato absence gest je pravděpodobně způsobena tím, že je mozek zaneprázdněn vytvářením příběhu. V případě, že by to, co tato osoba vypráví, skutečně prožila, její gesta by příběh dokládala. [5]

3.6 Nohy

Jedny z nejčastěji používaných signálů, na které je vhodné se zaměřit při odhalování pravých pocitů, souvisejí s dolními končetinami.

3.6.1 Zapřičené kotníky o nohy židle

Tato pozice prozrazuje nejistotu, obavy či strach. U některých lidí se může jednat o běžné chování, proto je vhodné tento signál vyhlížet bezprostředně po položení otázky. Jakkoliv zapřičené kotníky jsou formou ztuhnutí. [5]

3.6.2 Tření rukama o nohy

Tření probíhá na lýtkách a pomáhá ke zmírnění napětí. Tohle to chování je poměrně časté při větším návalu stresu a nejčastěji je využíváno při poloze v sedu a vypadá, jako by si daná osoba čistila ruce o kalhoty. Jestliže dotazovaný sedí za stolem, je tu riziko přehlédnutí tohoto signálu. [5, 8]



Obr. 13. Tření rukama o nohy. [9]

3.6.3 Zvednuté prsty na nohou

Jestliže se osoba při rozhovoru s jinou osobou cítí pozitivně, může mít zvednuté prsty na jedné noze. Jedná se o směr proti gravitaci, u takto orientovaných projevů se většinou jedná o pozitivní emoce. Vzhledem k tomuto spojení s pozitivními emocemi, se projev nevyskytuje u lidí, kteří nemluví pravdu. Zvednutých prstů lze i využít. Osoba, která tímto způsobem s někým komunikuje, zvyšuje u druhé osoby svoji důvěryhodnost.[5]

3.6.4 Prsty na nohou natočené dovnitř

Jedná se o signál nejistoty. Dotyčný má nohy natočené prsty k sobě. Nejvhodnější je tento tělesný projev vyhlížet ve chvíli, kdy dotazovaný odpovídá, zda čin udělal nebo jestli byl na místě činu. V případě vyskytnutí, je vhodné o jeho výpovědi pochybovat, ani on sám nevěří tomu, co říká. [5]

3.6.5 Noha přes nohu

V případě kdy osoba sedí a má nohu přes nohu v podobě kdy je jedno koleno výše než druhé, jde o signál, že něco není v pořádku. Tato pozice nohou představuje bariéru. Objevuje se hned po přednesení nepříjemného tématu. [5]



Obr. 14. Muž tvoří bariéru pomocí kolene. [9]

3.7 Ostatní

Další nezařazené signály řeči těla.

3.7.1 Ztuhnutí

Jestliže se dotazovaný po položené otázce náhle přestane pohybovat, může se jednat o ztuhnutí celého těla nebo jen nohou, v případě že si s nimi předtím třeba pohupoval. Tento nonverbální projev značí obavy a nejistotu. Z psychologického a historického hlediska je

tato lidská reakce pozůstatkem z evoluce člověka. Predátor si spíše všimne něčeho, co je v pohybu, ztuhnutím tak pravděpodobnost na přežití vzrůstá. [5]

3.7.2 Nával horka

I když člověk nerozpozná teplotu pohledem, existují signály, které nám tuto skutečnost prozradí. Ženy často pro snížení tělesné teploty zvedají své vlasy rychlým pohybem vzadu na krku. Muži většinou používají nadzvednutí pokrývky hlavy nebo povolení kravaty. Dále pak u obou pohlaví můžeme zpozorovat rozepnutí oděvu, povolení pár knoflíků u košile či opakované nadzvedávání trička. Kromě studu, vyvolává nával vedra, zlost, nervozita či velký stres. Jestliže je v místě rozhovoru horko, je třeba tento signál ignorovat. Pozor na odkrývání pokrývky hlavy, brýlí či košile na ulici, tato forma chování se často vyskytuje před fyzickým konfliktem. [5]



Obr. 15. Nával tepla [9]

Tento nadměrný vzrůst teploty těla může být redukován i nadměrným pocením. Nadměrným se v tomto případě myslí, že se dotyčný potí i v místnosti, kde je chládek či příjemná teplota. Tento signál je velmi úspěšný u hraničních kontrol. Mnoho pašeráků drog bylo dopadeno díky více propocenenému oblečení v podpaží a lesklejšímu krku od potu, než většina jiných cestujících. Tento signál nám prozrazuje o dotyčném, že něco skrývá, tají nebo má černé svědomí. [5]

3.7.3 Zjišťování odezvy

Lhář má tendenci zkoumat, jestli mu okolí jeho lež věří. Může to být formou pokukování po dalších tazatelích nebo vyčkávání a pozorování kladné reakce. [5]

3.7.4 Masáž, doteky, hlazení

Masáže, doteky a hlazení jsou uklidňující formy chování, neboli tyto činy nám pomáhají relaxovat a utěšovat se. Lze si jich všimnout při odpovídání nebo bezprostředně potom, ale nemusí znamenat přímo signál lži, znamená to spíš, že dotazovaná osoba není tak úplně přesvědčena o tom co tvrdí. Zmiňované chování se může ovšem projevit i v případech, kdy je pro odpovídajícího téma rozhovoru jinak stresující nebo k hlazení paží může dojít, když je osobě zima. [5]

3.7.5 Tiky

Záškuby způsobené vnitřním napětím nebo úzkostí, se mohou projevit kdekoliv na obličejí a taktéž i na těle, kde ale nejsou tak zřetelné jako na tváři. Lze si jich povšimnout v případě, kdy je osoba ve stresové nebo nebezpečné situaci. [5]

3.7.6 Výška hlasu

V případě nervozity má člověk sklon hovořit výše položeným hlasem. Jestliže dotazovaná osoba zvýší z ničeho nic tón hlasu, jde tedy o projevení nejistoty, stresu nebo obav. Opět ne vždy to musí znamenat lež, může se jednat o stres způsobený nějakým jiným faktorem, než je strach z odhalení pravdy. [5]

3.7.7 Bariéra

Umělá bariéra je na rozdíl od bariéry tvořené končetinami zhotovena z věcí, ale účel má stejný. Jde o jasný signál říkající „ nechci se s tebou bavit“ či „nemám zájem“. Tato bariéra může být tvořena knihami, oblečením či taškou nebo jinými věcmi, kterými dotyčný vytvoří pomyslnou hranici mezi sebou a druhou osobou, za kterou další osobu nechce pustit. [8]

3.7.8 Náhlý odklon těla

Odklon děláme v případě, kdy k něčemu cítíme odpor. Z psychologického hlediska jde o snahu být od dané věci co nejdál a to i přesto, že nás tato věc nemůže nijak ohrozit. Jeden z takových případů jsou špinavé pleny, i přes jejich neškodnost se od nich držíme tak daleko, jak to jen jde. Jestliže se začne dotazovaný odklánět od stolu či od člověka, se kterým hovoří, znamená to, že se cítí ohrožen ať už položenou otázkou nebo nějakým usvědčujícím předmětem. [5]

4 NONVERBÁLNÍ KOMUNIKACE V PKB

Existuje spousta možností, kde lze uplatnit nonverbální komunikaci, ať už se jedná o společenskou sféru, zaměstnání či milostný život. Kdo ji umí číst a využívat, má nejen výhodu ve věděni, co bude následovat, ale i v zapůsobení na druhé lidi. V následující části bude rozebrané, jak tyto dva způsoby využití nonverbální komunikace mohou pomoci v průmyslu komerční bezpečnosti.

Pomocí elektronické pošty bylo 1. 5. 2015 kontaktováno jedenáct náhodně vybraných firem podnikajících v průmyslu komerční bezpečnosti. Firmy byly vybrány na internetu ze členů větších bezpečnostních asociací. Byl jim rozeslán tento email:

„Dobrý den,

jmenuji se Marek Janků a dělám bakalářskou práci týkající se neverbální komunikace v průmyslu komerční bezpečnosti. Chtěl bych se Vás zeptat, jestli tento druh komunikace při své práci používáte, popřípadě v jakých situacích?

Předem děkuji za odpověď.

S pozdravem

Marek Janků“

Z uvedeného počtu emailů přišla pouze jediná odpověď.

„Neverbální komunikace je orientační, pomocný způsob jak hodnotit protějšek. Jde o empirické poznatky psychologie, která sama o sobě není vědou. Pokud chcete zobecňovat některou skupinu osob, tak ji musíte specifikovat. Nonverbální komunikace záleží také na výchově, vzdělání atd. lze ji úspěšně i předstírat. Proto Vám nemohu sloužit žádnou chytrostí.

JUDr. Jiří Kameník“

Ze získaných dat nelze s jistotou určit, zdali se na území ČR používá nonverbální komunikace v průmyslu komerční bezpečnosti, či nikoliv.

Je velice pravděpodobné, že je spousta jednotlivců pracujících jako ostraha objektu, ochrana osob, detektivové a další, kteří využívají tuto komunikaci beze slov. Někteří vědomě, jiní pouze instinktivně. Z dostupných informací lze předpokládat, že na území České republiky se nonverbální komunikace v průmyslu komerční bezpečnosti doposud neujala.

5 ODHALENÍ LŽI

Jedním z nejefektivnějších způsobů odhalení lži je propojení vhodných otázek a důkladného sledování nonverbálních signálů.

5.1 Co sledovat?

Při odhalování lži, je nutné vědět, jak se sledovaná osoba, potenciální lhář, chová za normálních okolností, třeba při rozhovoru o filmech. Při pokládání otázek směřujících k odhalení pak sledujeme výchytky od normálního chování. Nezáleží na tom, jestli se tyto výchytky od normálního chování týkají pohybů či hlasu. Podstatné je, aby se nejednalo pouze o jednu nahodilou změnu, kvůli vyloučení možnosti, že si dotyčná osoba chtěla třeba jen poposednout na židli kvůli pohodlí. Může se jednat o výraz v tváři, rychlost či hlasitost řeči, pohyby nebo změna směru pohledu. [6]

5.2 Vhodné otázky

Otázky by neměly přímo obviňovat dotazovaného, v důsledku obvinění se pak může cítit naštvaný nebo smutný, což změní jeho běžné chování. Nejvhodnější je pokládat takové otázky, které testují znalosti o spáchaném trestném činu. V principu jde o to, aby si pachatel vzpomněl na daný detail, který může znát pouze on a vyšetřovatelé. U nevinného nedojde při těchto otázkách ke změně chování, protože tyto informace nemá a nijak ho neusvědčují. [6]

5.3 Použití v praxi

Použití této metody je velmi pestré. Lze takto otestovat manželku, jestli není nevěrná, najít zloděje kancelářského koníka nebo odhalit špiona.

5.3.1 Odhalování průmyslové špionáže

V případech, kdy by padlo podezření na menší okruh lidí, je vhodnější využít metody pokládání vhodných otázek, na rozdíl od nástrahových prášků. U těchto prášků bychom si po aplikaci měli dávat pozor, ať sami s předmětem nemanipulujeme. U nástrahových systémů musíme vyčkat, až se dotyčný vrátí pro další informace. Zatímco odhalení lži vhodnými otázkami lze použít ještě před zmizením dalších informací.

Základem je správně formulovaný dotaz. Ten nesmí prozradit přítomnost špiona ve firmě nebo podezření o zmizení informací, ale musí být dostatečně napovídající, aby si pachatel myslel, že o něm víme. Toho docílíme tak, že zmíníme informaci, kterou může znát jen skutečný pachatel. V případě zmizení složky s citlivými informacemi můžeme popsat její vzhled a dotázat se zda ji dotyčný neviděl. Otázka: „Neviděl jsi červenou složku s velkým písmenem T?“ Nevinný nebude vědět, o co se jedná a možná pomůže složku hledat, zatímco zloděj si hned uvědomí, co se hledá, jeho hladina stresu stoupne a změní se mu chování.

6 MOŽNOSTI VYUŽITÍ NONVERBÁLNÍ KOMUNIKACE V PKB

Jak již bylo zmíněno, možností k uplatnění této mimoverbální komunikace je nepřehledné množství.

6.1 Detektivní činnost - informátor

Jsou případy, kdy detektiv potřebuje informaci zevnitř sledované organizace. Pro takové situace má obvykle uvnitř svého informátora. Ale nikdo nemůže vyloučit, že tento zdroj informací na detektiva nechystá past či mu záměrně nepodstrkuje falešné stopy. Ano, většinou má detektiv dva informátory, kdyby ho jeden zradil, tak aby tuto zradu prokoukl. Ale i tak se objevil další problém a to kterému z těchto dvou informátorů, tvrdící odlišnou věc věřit. Právě zde by se hodilo dobře ovládat nonverbální komunikaci. U zmiňované osoby, která dodává informace, je vhodné se zaměřit na známky stresu. Ovšem ne každý stres bychom si měli jako detektivové vykládat za lež. Existují dvě nejpravděpodobnější příčiny. Informátor je roztěkaný, jeví známky stresu a má tendenci se neustále otáčet či ohlížet. Lze předpokládat, že má strach z odhalení. Tomuto chování se dá do jisté míry předejít, vybráním bezpečného místa pro setkání. V druhém případě bude osoba opět používat některé ze signálů stresu či lži zmíněné v kapitole „Projevy nonverbální komunikace“, ale potřeba otáčet se a hlídat jestli někdo nejde, bude prakticky nulová, což nám prozrazuje, že daná osoba se nebojí lidí z vyšetřované organizace, nýbrž odhalení lži. Nicméně je potřeba brát v potaz i jiné příčiny stresu.

Samozřejmě by se znalostí nonverbální komunikace odpadla nutnost mít více zdrojů informací. Teoreticky by stačil jeden jediný zdroj a my bychom měli přehled o tom, zda říká pravdu či nikoliv.

6.2 Detektivní vytěžování

Detektivní vytěžování je proces, při kterém se detektiv snaží získat informace od jiné osoby. Problém tohoto procesu spočívá v tom, že na rozdíl od Policie ČR nemá detektiv podporu zákonů, pro donucení k výpovědi.

Zde lze využít nonverbální komunikace hned dvěma způsoby. Detektiv může ovlivňovat, to jak působí na vytěžované osoby tak, aby působil co možná nejdůvěryhodněji. Měl by přijít k osobě sebevědomým krokem s mírným úsměvem na tváři, podání ruky by nemělo být moc silné, ale ani slabé, důležitá je i délka tohoto stisku. Vzdálenost od druhé osoby by

měla být mezi společenskou a osobní zónou. Při mírném náklonu hlavy během rozhovoru bude, vnímán přátelsky. Zvednuté prsty na noze, by měly dodat na důvěryhodnosti osoby. Jestliže vytěžovaná osoba při rozhovoru sedí, měl by sedět i detektiv.

Druhé využití nonverbální komunikace při vytěžování informací přichází zároveň s odpověďmi. Pomocí teoretické části můžeme určit, zda má dotyčný strach. Jestliže ano, tak jakého původu, jestli je odpověď pravdivá anebo jestli dotyčný své verzi opravdu věří.

6.3 Osobní ochrana osob

U člověka, který plánuje útok na osobu, by se celkově dalo očekávat, že bude vykazovat známky stresu a strachu z odhalení nebo agrese.

Agresivní chování pomohou rozeznat signály, jako jsou sevřené ruce, rozšířené nosní dírky nebo mikrovýraz vzteku. Při tomto chování je pravděpodobnější napadení z bezprostřední blízkosti. Útočník ovládaný pocitem vzteku jde bezmyšlenkovitě za svým cílem napadnout konkrétní osobu.

Známky stresu a strachu jsou pravděpodobnější pro útok střelnou zbraní. Nervozita a strach jsou zde způsobené možností odhalení ještě před útokem. Na veřejném prostranství by se u takovéto osoby dalo očekávat časté ohlížení, pohrávání si s věcmi či jiné chování prozrazující nervozitu nebo zvýšená míra pocení. Zamrznutý pohled může v tomto případě znamenat zvažování důsledků připravovaného činu. Jestliže má dotyčný zbraň v kapse tak i časté kontrolování této kapsy. Podobné chování by se mohlo projevit i u osoby, která má u sebe něco cenného a obává se krádeže. Rozdíl je mezi nimi v tom, že útočník by vyhlížel či sledoval jednu osobu, zatím co osoba která má strach z okradení se bude sledovat všechny v okolí.

6.4 Příjímací pohovor

Každý podnikatel chce mít pouze spolehlivé zaměstnance. Dnes není problém najít informace o přijímané osobě. Ať už pomocí internetu, doporučení od jiných osob nebo z trestního rejstříku. Ovšem nikdo nezaručí, že tyto informace jsou pravdivé a ucelené. Žadatel o práci mohl šéfovi podstrčit láhev za to, když ho doporučí, stejně tak se ani nemusí zaměstnavatel dozvědět o trestných činech, které dané osobě prošly. Celou pravdu zná pouze přijímaná osoba, a jestliže by ji tato pravda měla oddělit od vysněné práce, tak ji neřekne. Alespoň ne verbálně.

Opravdové odpovědi lze při pohovoru vypožorovat z nonverbálních signálů. Jak je uvedeno v třetí kapitole, jednou z možností je rozpoznat opravdové pocity pomocí mikrovýrazů. Jestliže se při zmínce o tom, zda dotyčnému někdy prošel trestný čin, objeví na jeho tváři mikrovýraz radosti, dá se z toho vyvodit, že prošel a dotyčný si tento radostný okamžik vybavil.

Druhou možností je sledovat projevy nonverbální komunikace. Takto je i nazvaná kapitola v této bakalářské práci. Jsou v ní uvedeny signály naznačující dominanci, strach, agresi a podobné. Pro ty méně zkušené by bylo nejvhodnější soustředit se především na signály lži jako je dotek na nose a ne přímo na známky stresu, protože pro většinu lidí je stresující již samotný pohovor. Proto je vhodné brát v úvahu spíše změnu chování jen tehdy, když nebudou změny okolností. Za takovou změnu okolností by se dalo považovat narušení osobní zóny, změna prostředí, nebo další osoba v místnosti. Pro přesnější analýzu příčin změny chování osoby lze použít projevy neverbální komunikace. Ve třetí kapitole je uvedeno několik těchto projevů.

ZÁVĚR

První část práce je napsána stručně a přehledně. Na začátku se čtenář může seznámit s pojmem nonverbální komunikace a přečíst si o ní pár zajímavých slov. Zjistí i proč je složitější lhát dominantním lidem, nebo co vše komunikace beze slov obsahuje.

Poznatky od citovaných autorů u mikrovýrazů, byly ověřovány pomocí vcítění se do jednotlivých pocitů. Bylo vybráno šest základních mimických výrazů, které byly porovnány s neutrálním výrazem. Změny byly pro přehlednost zaznamenány pomocí odrážek.

Z velkého množství projevů neverbální komunikace, byly vybírány ty nejpravděpodobnější a nejpřesněji vypovídající o vnitřním stavu zkoumané osoby. Pravděpodobnost byla určována pomocí dat, která autoři do svých knih zapsali, pomocí zkoušení jednotlivých gest a vnímání pocitů, z jejich provedení, ale i pomocí pozorování lidí a jejich chování na veřejných místech. U některých projevů byl doplněn jejich psychologický či vývojový původ. Jsou zde sepsány projevy stresu, agrese, nejistoty, ale i vysoké sebejistoty a pozitivních pocitů.

V praktické části jsou uvedeny možnosti využití nonverbální komunikace v průmyslu komerční bezpečnosti. Při snaze zjistit, zda někdo v České Republice využívá výše zmíněnou komunikaci v oboru PKB, přišel nedostatek odpovědí. V důsledku toho nešlo zjistit nynější využití v PKB. Proto jsou v praktické části spíše návrhy možného použití. V návrzích je použití v detektivních činnostech, jako je vytěžování informací a odhalování průmyslové špionáže, využití u osobní ochrany osob, nebo při přijímání nových zaměstnanců. Tyto možnosti použití je potřeba brát jen, jako ukázkou využitelnosti. Přesný průběh u jednotlivých využití nelze dopředu s jistotou určit. Záleží na mnoha faktorech, jako je momentální psychický stav osoby, pocit nadřazenosti této osoby a jiné.

Nonverbální komunikace by určitě našla využití v průmyslu komerční bezpečnosti a ne jen tam. Ale jedním z problémů je, že lidé na ní nechtějí spoléhat a mají za to, že je snadno napodobitelná. Dalším stěžením by mohlo být se naučit tuto komunikaci vnímat a správně jí interpretovat.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] PLEVOVÁ, Ilona. *Ošetřovatelství II*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 80-247-3558-X.
- [2] RIGGIO, Ronald E a Robert S FELDMAN. 2005. *Applications of nonverbal communication*. L. Erlbaum Associates, xv, 310 p. ISBN 08-058-4335-3.
- [3] NASHER-AWAKEMIAN, Jack. *Jak prokouknout lež a odhalit pravdu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 194 s. ISBN 978-80-247-3712-6.
- [4] MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, 325 s. ISBN 978-80-247-2339-6.
- [5] NAVARRO, Joe. *Jak poznat, když vám někdo lže: příručka bývalého agenta FBI*. 1. české vyd. Praha: Grada, 2013, 108 s. ISBN 978-80-247-5065-1.
- [6] NASHER-AWAKEMIAN, Jack. *Jak prokouknout lež a odhalit pravdu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 194 s. ISBN 978-80-247-3712-6.
- [7] EKMAN, Paul a Wallace V FRIESEN. *Unmasking the face: a guide to recognizing emotions from facial clues*. 1. vyd. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, [1975], xii, 212 p. ISBN 01-393-8175-9.
- [8] LEWIS, David. *Tajná řeč těla*. Praha: Hodego ve spolupráci s East West Publishing Company, [2001]., 229 s. ISBN 80-721-9018-0.
- [9] NAVARRO, Joe a Marvin KARLINS. *Jak prokouknout druhé lidi: příručka bývalého experta FBI*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, 215 s. ISBN 978-80-247-3350-0.
- [10] NAVARRO, Joe a Toni Sciarra POYNTER. *Jak prokouknout kolegy i obchodní partnery: [příručka bývalého experta FBI]*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 199 s. ISBN 978-80-247-3894-9.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČR Česká Republika

PKB Průmysl komerční bezpečnosti.

SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Obr. 1. Neutrální výraz v porovnání s výrazem smutku. [7]</i>	16
<i>Obr. 2. Dva výrazy radosti. [7]</i>	16
<i>Obr. 3. Neutrální výraz v porovnání s výrazem strachu. [7]</i>	17
<i>Obr. 4. Neutrální výraz v porovnání s výrazem znechucení. [7]</i>	18
<i>Obr. 5. Dva výrazy vzteku. [7]</i>	19
<i>Obr. 6. Neutrální výraz v porovnání s výrazem překvapení. [7]</i>	20
<i>Obr. 7. Zakrývání očí. [9]</i>	23
<i>Obr. 8. Krčení nosu. [9]</i>	25
<i>Obr. 9. Nafouklé tváře. [9]</i>	27
<i>Obr. 10. Povystrčená a zasunutá brada. [9]</i>	28
<i>Obr. 11. Stříška z prstů. [10]</i>	30
<i>Obr. 12. Ruce v bok s palci dozadu a dopředu. [10]</i>	31
<i>Obr. 13. Tření rukama o nohy. [9]</i>	32
<i>Obr. 14. Muž tvoří bariéru pomocí kolene. [9]</i>	33
<i>Obr. 15. Nával tepla [9]</i>	34